 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

Guía # 03

Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------



 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo de la guía	3
3. Estructura del portafolio	3
3.1. Portada del portafolio	3
3.2. ¿Quiénes somos?.....	4
3.3. Servicios y actividades	4
3.4. Información de contacto	6
4. Sugerencias de diagramación.....	6
5. Sugerencias para impresión	7
6. Glosario	7

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

1. Introducción

El portafolio de servicios sirve como elemento de divulgación, promoción y posicionamiento de la biblioteca y generalmente contiene una breve descripción de la biblioteca, la misión, visión y los servicios básicos que dispone en sus espacios, junto con las actividades que va a desarrollar con su comunidad local; los horarios de atención al público y los datos de contacto.

2. Objetivo de la guía

Presentar instrucciones generales sobre cómo elaborar el portafolio de servicios de la biblioteca pública.


3. Estructura del portafolio

3.1. Portada del portafolio

La portada del portafolio de servicios es la presentación inicial que cada biblioteca desea proyectar en su comunidad local y su propósito es llamar la atención o despertar interés para leerlo. Se sugiere destacar de manera atractiva el nombre de la biblioteca, los números telefónicos, la dirección de la página de Internet, los canales de comunicación que tiene en redes sociales; la dirección postal donde se encuentra localizada y destacar el título "Portafolio de Servicios".

Esta información debe ir acompañada de una parte gráfica, que se puede apoyar con un diseño especial y varias fotografías de las instalaciones de la biblioteca; de igual manera se sugiere incluir la imagen institucional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) con sus respectivos logos.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

3.2. ¿Quiénes somos?

Es uno de los elementos que se debe incluir en el portafolio de servicios, de manera implícita. Redactando una descripción breve y concisa de la biblioteca.

La Misión describe la filosofía y los valores en los cuales fue concebida la biblioteca.

La Visión describe lo que la biblioteca quiere alcanzar, y debe ser una proyección coherente, propositiva y realista que motive al personal y funcionarios que hacen parte de las bibliotecas públicas.

Como complemento a esta información, es importante identificar geográficamente la ubicación de la biblioteca, para ello se sugiere incluir un mapa de la ubicación de la misma dentro del municipio o corregimiento, esto permitirá a la comunidad localizarla fácilmente con sus puntos de referencia.


3.3. Servicios y actividades

Este elemento es muy importante incluirlo en el portafolio, para que la comunidad local conozca los servicios básicos y las actividades que encontrará en cada biblioteca.

Con base a los servicios básicos establecidos en la ley 1379 de 2010 y sus equivalentes en el modelo de madurez, se debe incluir en el portafolio de servicios una breve descripción que resalte las características de cada uno.

Si la biblioteca considera importante categorizar los servicios, lo puede hacer con base en las cinco (5) categorías de servicios definidas en el modelo de madurez:

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------


 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

I. Préstamo externo y consulta en sala		II. Acceso a Internet y a las TIC	
Servicios	Consulta en sala Préstamo externo Préstamo a domicilio Cajas viajeras Suministro de documentos Préstamo interbibliotecario Centros de interés Otros	Servicios	Acceso a través de Wi-Fi Uso de tecnología (PC, portátil, tabletas, entre otros) Otros

III. Asesoría y orientación		IV. Formación y capacitación	
Servicios	Referencia personal Referencia en línea Asesoría consultas Internet Asesoría consultas TIC Servicio de alerta Otros	Servicios	Inducciones o visitas guiadas Talleres de lectura Talleres de escritura Talleres de formación artística Talleres de creación y experimentación Talleres de alfabetización digital Talleres de alfabetización informacional Otros

V. Eventos y actividades	
Servicios	<i>Actividades de lectura</i> (Hora del cuento, Club de lectura, Tertulia literaria, Otros) <i>Actividades comunitarias y para el desarrollo</i> (Charlas de interés comunitario, Otros) <i>Actividades culturales</i> (Exposiciones, Proyección de películas, Cine-foro, Otros)

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

3.4. Información de contacto

Por último, un elemento fundamental a incluir en el portafolio de servicios es la información de contacto de cada biblioteca, es decir la dirección de correo electrónico, números telefónicos, horarios de atención de lunes a viernes y fines de semana.

4. Sugerencias de diagramación

La parte gráfica del portafolio se puede apoyar con fotografías que se puedan tomar de cada biblioteca, que estén en extensión JPG y en alta resolución. Se sugieren utilizar fotografías de la misma biblioteca para no utilizar imágenes de Internet que estén protegidas con derechos de autor.

Si se va a publicar en Internet o difundir a través de correo electrónico se pueden incluir enlaces o hipervínculos que lleven a una página con mayor descripción de cada servicio.


La diagramación debe ser agradable y llamativa, hay que evitar que se vea como una tabla o como una carta con mucho texto.

Los textos deben ser cortos, sintéticos y esenciales. El tamaño de la fuente debe ser grande. En los textos párrafo, se pueden destacar palabras clave con un color en negrita o con un color diferente y evitar que la fuente tipográfica contenga adornos.

Los títulos pueden ir en letra más grande y con tipos de fuente especiales de acuerdo a la diagramación del portafolio.

Los colores en el portafolio deben pertenecer a un mismo tono, para tonos fríos se utilizan colores azules y verdes; y para tonos cálidos se utilizan colores amarillo, rojo y naranja. El color blanco combina adecuadamente y ayuda a contrastar en la diagramación.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

5. Sugerencias para impresión


El portafolio de servicios deberá tener dos versiones, una en soporte digital y otra en impreso. La publicación digital puede ser en formato PDF o HTML para publicar en la página de Internet de la biblioteca o para enviar por correo electrónico. Para esta versión se recomienda utilizar imágenes comprimidos y que su tamaño no exceda 2 MB (megabytes).

Para la versión de formato impreso, se sugiere utilizar papel opalina o propalcote, y que se imprima en máquinas de impresión láser para que la calidad sea mejor y se facilite la distribución a usuarios y posibles aliados. Se recomienda una carpeta diseñada en tamaño Oficio o A4 con hojas sueltas intercambiables o folletos o plegables de gran tamaño.

6. Glosario

- Portafolio de servicios: documento que presenta de manera concisa y precisa información sobre los servicios que la biblioteca ofrece a la comunidad.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios	
		Código: G-BNA-GBP-03	
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1	
		Fecha: 22 de diciembre de 2014	

Anexos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CARETE RAFAEL MILANÉS GARCÍA OLIVARES

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Quienes somos
- Misión
- Visión
- Fotografía de la biblioteca
- Mapa de ubicación geográfica
- Logo institucional

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelfmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelfmilanes@gmail.com

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

I. Préstamo externo y consulta en sala

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Descripción breve de los servicios
- Fotografías de las salas de lectura
- Fotografías de usuarios consultando material en sala
- Diseño gráfico que haga referencia a las cajas viajeras

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelmilanes@gmail.com

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

II. Acceso a Internet y a las TIC

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Descripción breve de los servicios
- Fotografías de usuarios utilizando dispositivos tecnológicos
- Fotografías de los dispositivos tecnológicos de la biblioteca
- Fotografías de las salas de lectura
- Logo de Wi-Fi

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelfmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelfmilanes@gmail.com

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

III. Asesoría y orientación

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Descripción breve de los servicios
- Fotografías o diseño gráfico de bibliotecarios conversando con usuarios
- Iconos de signos de pregunta

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelfmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelfmilanes@gmail.com

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

IV. Formación y capacitación

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Descripción breve de los talleres de formación que organiza la biblioteca
- Fotografías o iconos que muestre a usuarios recibiendo capacitación

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelfmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelfmilanes@gmail.com

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

V. Eventos y actividades

Elementos e información que puede incluir aquí:

- Descripción breve de los eventos y actividades más comunes que realiza la biblioteca
- Fotografías o diseño gráfico de actividades de lectura, culturales y comunitarias que la biblioteca ha desarrollado con la comunidad.

DIRECCIÓN: Carrera 14 No 12-13 Centro- Antigua Escuela de Varones. Teléfono: 7747180 –

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. sábados de 9 a.m. a 6 p.m.

Página web: www.bibliotecarafaelmilanes.gov.co – Correo Electrónico: bibliotecarafaelmilanes@gmail.com